

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ  
ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

ปรมัตต์ สุหาพันธ์

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ที่ได้ให้การสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพผลงานวิชาการก่อนเผยแพร่ (DDC clearance) ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดียิ่ง และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรทุกกลุ่มงานสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาการทำวิจัยและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยจนแล้วเสร็จ

ปรมัตต์ สุหาพันธุ์

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย	ปรมัตถ์ สุหาพันธุ์
หน่วยงาน	สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
ปีที่พิมพ์	2567

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ปี 2566 ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวน 110 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Chi square test

ผลศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 78.20 กลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 36.36 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 54.54 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการร้อยละ 70.90 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 56.36 เมื่อประเมินด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้มาก ร้อยละ 60.00 เมื่อประเมินความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 67.30 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไป ความรู้และความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ พบว่า เพศ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P\text{-value} < 0.05$ )

ข้อเสนอแนะควรเพิ่มด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุโดยเน้นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเฉพาะวงเงิน และความหมายของครุภัณฑ์ ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุของบุคลากรควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการหรือลดระยะเวลาดำเนินการ และควรพัฒนาระบบเบิกจ่ายพัสดุออนไลน์ รวมถึงจัดสรรเจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่ง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพต่อไป

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
	1.2 คำถามการวิจัย	3
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.5 ตัวแปรที่ศึกษา	4
	1.6 นิยามศัพท์	4
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	1.8 กรอบแนวคิด	5
2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการงานพัสดุ	6
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ	15
	2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	22
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	26
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3	วิธีดำเนินการวิจัย	37
	3.1 รูปแบบการศึกษา	37
	3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	37
	3.3 กลุ่มตัวอย่าง	37
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	3.5 การประเมินคุณภาพเครื่องมือ	38
	3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	3.7 การประมวลผลข้อมูล	39

4	ผลการศึกษา	40
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปทางประชากร	40
	ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ	42
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานพัสดุ	43
	ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไป ความรู้ความเข้าใจ พื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ	44
	ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ การให้บริการงานพัสดุ	46
	5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
	บรรณานุกรม	51
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	56
	ประวัติย่อของผู้วิจัย	59

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของบุคลากร ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากร	41
2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับความรู้ และความเข้าใจงานพัสดุ	42
3 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกรายข้อตามการรับรู้งานพัสดุ	43
4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับความพึงพอใจงานพัสดุ	43
5 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกรายข้อตามความพึงพอใจ	44
6 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี	45
7 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี	46
8 จำนวนและร้อยละของบุคลากร ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามข้อเสนอแนะ	46

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการจัดการงานพัสดุ	11
2.2 ภาพแสดงกระบวนการบริหารพัสดุ	16
2.3 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.1 วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market))	19
2.4 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.2 วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding))	20
2.5 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.3 วิธีสอบราคา)	21

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

งานพัสดุมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงานทุกแห่ง ทั้งนี้เพราะงานพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการงานพัสดุจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด ทันท่วงทีเหตุการณ์ปัจจุบันแล้ว การมีความพร้อมด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ จึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ หากองค์กรใดขาดหลักการจัดการงานพัสดุที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองและจะทำให้องค์กรนั้นด้อยประสิทธิภาพ ประกอบกับงานพัสดุเป็นงานที่สนับสนุน แผนงานโครงการฯ ซึ่งได้วางแผนไว้โดยให้มีพัสดุพอใช้ตลอดเวลา ทำให้งานโครงการดำเนินไปได้ ส่วนงานด้านอื่นๆ นั้น จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพัสดุ (สุวลี ทูลเพิ่ม. 2562 : 1)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เน้นศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาการความรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมสนับสนุนการพัฒนามาตรฐานหลักเกณฑ์และรูปแบบการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน ร่วมประสาน สนับสนุน การปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อมุ่งให้ประชาชนเขตสุขภาพที่ 4 ได้รับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับมาตรฐานสากล ภายในปี 2580 (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี. 2566 : 8) ในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ให้บรรลุเป้าหมายนั้น งานพัสดุเป็นความสำคัญ ในด้านการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ให้ดำเนินไปด้วยดี นอกจากนั้นยังต้องมีส่วนร่วมในการจัดหา การควบคุมการใช้ การเก็บรักษา การจำหน่าย จ่ายโอน หรือแลกเปลี่ยน ครุภัณฑ์ เจ้าหน้าที่พัสดุ จะต้องดูแลให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ การบริหารงานพัสดุจึงสำคัญต่อการขับเคลื่อนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี โดยมีหน้าที่หลักในการจัดซื้อจัดหาจัดเก็บควบคุมและจำหน่ายพัสดุ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระบบบริหารงานโดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ จัดซื้อจัดจ้างประจำปี มีการรายงานการปฏิบัติตามแผน การจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการจัดซื้อจัดหาและ จัดจ้างดูแลบำรุงรักษาพัสดุให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการจัดเก็บพัสดुकงคลังให้บริการ



หน่วยงานในการเบิกใช้ การควบคุม การรับ จ่ายพัสดุ การจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมพัสดุ การจัดทำ รายงานการเบิกใช้และจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการดำเนินการตรวจสอบพัสดุประจำปีและการ จำหน่ายพัสดุชำรุด เสื่อมสภาพ หรือหมดความจำเป็นในการใช้งาน เมื่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรค ที่ 4 จังหวัดสระบุรี มีภารกิจด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ปริมาณงานของส่วนบริหารงานพัสดุ เพิ่มสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ การปฏิบัติงานต้องยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 กฎ ระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักสำคัญ คือ โปร่งใส โดยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต้องกระทำโดยเปิดเผย เปิดโอกาสให้มีการ แข่งขันอย่างเป็นธรรม มีการปฏิบัติต่อผู้ประกอบการทุกรายโดยเท่าเทียมกัน มีระยะเวลาที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการยื่นข้อเสนอม มีหลักฐานการดำเนินงานชัดเจนและมีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุในทุกขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติราชการด้านพัสดุของสำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น

การปฏิบัติงานด้านการบริหารงานพัสดุ มักเกิดความบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในขั้นตอน ต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานโดยรวมของหน่วยงาน โดยปัญหาและอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุส่วนใหญ่ที่พบในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาการขาดการสำรวจความต้องการ พักจากผู้ใช้จริง ปัญหาการจัดหาพัสดุไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ปัญหาการจัดซื้อพัสดुरาคาสูงเกิน จากราคากลาง ปัญหาการจัดซื้อพัสดุในรายการที่กระทรวงการคลังไม่อนุญาต ปัญหาการควบคุมพัสดุ ไม่ตรงตามบัญชี ปัญหาการตรวจสอบพัสดุประจำปี ครุภัณฑ์ขาดการบำรุงรักษาที่ดี เป็นต้น โดยปัญหา ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุ อุปกรณ์ภายในหน่วยงาน ดังนั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานการ บริหารงานพัสดุให้ถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา (จรัสศรี ดิษฐสอน, 2563)

อย่างไรก็ดี การบริหารงานพัสดุของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็น การให้บริการทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ต้องการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือนำไปประกอบการของงบประมาณประจำปี เจ้าหน้าที่พัสดุ จะต้องสามารถจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์เหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที รวมถึงการดำเนินการบำรุงรักษา การจ้างซ่อมครุภัณฑ์ที่ชำรุด และการจำหน่ายพัสดุที่หมดความ จำเป็นหรือเสื่อมสภาพ ไม่สามารถใช้งานได้ อีกทั้งการบริหารงบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้เพียงพอต่อ การใช้งานและซ่อมแซมครุภัณฑ์ภายในหน่วยงาน รวมทั้งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการต่างๆ ของหน่วยงานให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณนั้นๆ

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานพัสดุของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ได้พยายามติดตามข่าวสาร ศึกษาและอบรมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับงานพัสดุที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการจัดหาพัสดุให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด เพื่อให้การบริหารงานพัสดุของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานพัสดุของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ต่อการให้บริการของงานพัสดุเป็นอย่างไร

## 1.3.วัตถุประสงค์การวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ งานพัสดุของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

#### 1.4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุของบุคลากรภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ปี พ.ศ. 2566 โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี รูปแบบการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Servey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 110 คน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.5. ตัวแปรที่ศึกษา

##### 5.1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และกลุ่มงาน
2. ด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ จำนวน 4 ข้อ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.6 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

**การให้บริการ** หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ให้ได้รับความพึงพอใจ สมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

**พัสดุ** หมายถึง สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

**การบริหารพัสดุ** หมายถึง การเก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ

**บุคลากร** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัด ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างฯ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

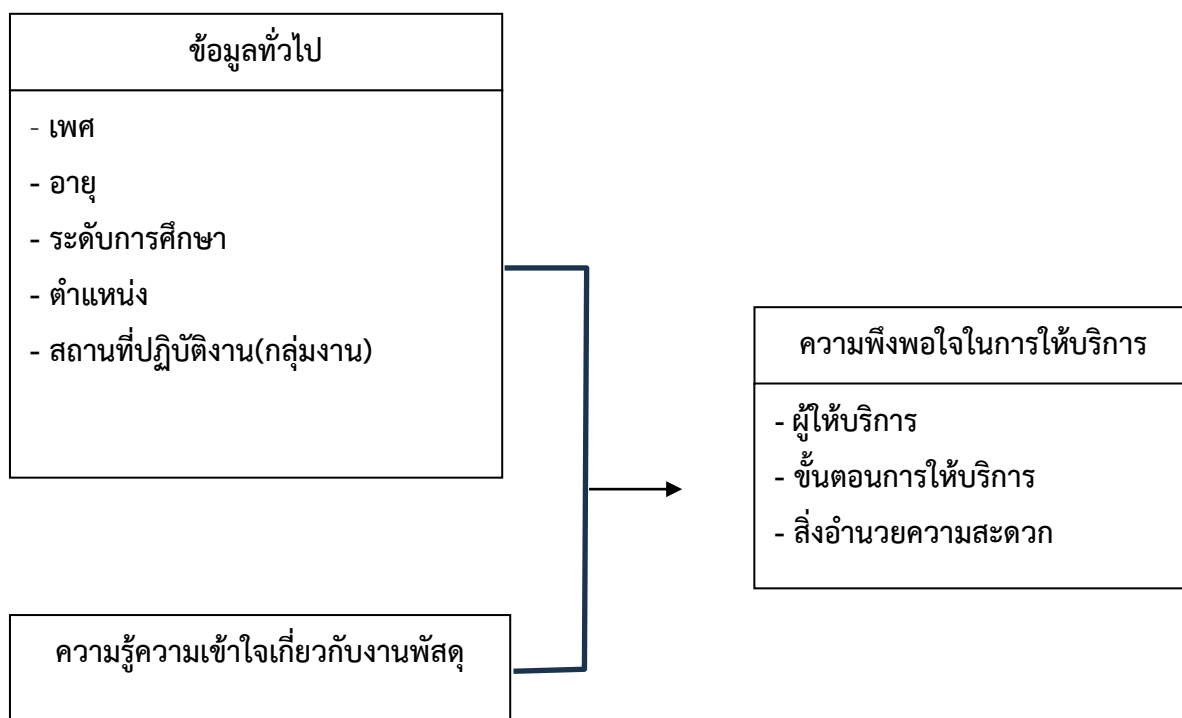
**ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานพัสดุ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผน และจัดทำโครงการ การกำหนดความต้องการการจัดหาและกระบวนการจัดหาพัสดุ และการบริหารพัสดุ ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของบุคลากรผู้มารับบริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการงานพัสดุของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ให้ดียิ่งขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ทำให้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของบุคลากรเกี่ยวกับงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้มารับบริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
3. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้มารับบริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

### 1.8 กรอบแนวคิด

ความพึงพอใจการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี



## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการงานพัสดุ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการพัสดุ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการจัดการพัสดุ

1.3 แนวคิดในการพัฒนากระบวนการ

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการพัสดุ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการงานพัสดุ

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการพัสดุ

การบริหารงานพัสดุหรือการจัดการงานพัสดุ มีความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ในกระบวนการจัดการพัสดุ และคลังพัสดุแต่ละส่วนมีความสำคัญในตัวเอง มีความเกี่ยวข้องกันเป็นลูกโซ่ ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่ง มีความบกพร่อง ก็จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนอื่นๆ ได้

##### ความหมายการจัดการพัสดุ

ปรีชา จำปรัตน์ และ ไพศาล ชัยมงคล (2527 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการพัสดุ หมายถึง การนำเอาวิทยาการ หรือศิลปะในการบริหารงานมาใช้ในการจัดหาพัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือโครงการให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย

กมล ทองธรรมชาติ (2527 : 3) กล่าวเสริมว่า การจัดการพัสดุ หมายถึง การจัดการให้มีการประหยัด งบประมาณ มีความทนทานไม่ชำรุดเสียหายง่าย ซึ่งจะมีผลให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

สุชาติ ศุภมงคล (2528 : 5) ให้ความหมายไว้ว่า "การจัดการพัสดุ คือการดูแลและจัดการเกี่ยวกับพัสดุต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในคลังและพัสดุที่ซื้ออยู่ในกิจการนั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดกล่าวคือให้มีสภาพคล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการจัดหา เก็บรักษา และเคลื่อนย้ายวัสดุนั้นเพื่อนำไปใช้หรือขายให้กับผู้ต้องการ

ศิริพงษ์ พูลผล (2542 : 48) ให้ความหมายการจัดการงานพัสดุคือ การวางแผนดำเนินงานให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และงบประมาณเป็นเครื่องมือเอนกประสงค์ในการควบคุมบริหารงาน ผู้จัดการงานพัสดุจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในเรื่องของงบประมาณเป็นอย่างดี คือ รู้ระเบียบต่างๆ เช่น การจัดตั้งงบประมาณ การบริหารงบประมาณ และการรายงานงบประมาณ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับหลักในการทำงานงบประมาณด้านต่างๆ เกี่ยวกับความหมายของการจัดการงานพัสดุมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

โคแนลด์ (Donaid. 1984 : 27-34) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการพัสดุไว้ดังนี้

กิจกรรมการจัดการงานพัสดุเพื่อการผลิตสินค้า (Materials management) ตั้งแต่การวางแผนการผลิต การกำหนดความต้องการ การเปลี่ยนสภาพ การเคลื่อนย้ายวัสดุที่ผลิตสำเร็จรูปเพื่อนำไปเก็บในคลังสินค้า การจัดการงานพัสดุในขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตวัสดุให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป

กิจกรรมการจัดการพัสดุหลังจากที่โรงงานผลิตวัสดุสำเร็จรูปแล้ว (Physical distribution management) เพื่อนำออกจำหน่ายแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตลาด ได้แก่ การสั่งซื้อ การขนส่ง การควบคุมการผลิต การควบคุมพัสดุในคลัง การส่งพัสดุการวางแผนการขาย และอาจรวมไปถึงการบริหารลูกค้าและการบริหารทางเทคนิค

กิจกรรมการจัดการงานพัสดุ (Logistics management) โดยรวมกิจกรรมการจัดการพัสดุเพื่อการผลิตสินค้า และกิจกรรมการจัดการงานพัสดุหลังจากที่โรงงานผลิตวัสดุสำเร็จรูปแล้ว

วรเทพ ไททยาวิโรจน์ (2526 : 55) กล่าวเสริมว่า การจัดการงานพัสดุ คือ ระบบงานที่ถูกต้องเหมาะสม มีสถานที่ทำงานที่สะอาด สะดวกสบาย มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอพร้อม

กมล ทองธรรมชาติ (2527 : 3) กล่าวเสริมว่า การจัดการงานพัสดุ หมายถึง การจัดการให้มีการประหยัดงบประมาณ มีความทบทวนไม่ซ้ำรูดเสียหายง่าย ซึ่งจะมีผลให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

การจัดการงานพัสดุ หมายถึง การนำวิทยาการและศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดการเกี่ยวกับพัสดุ เพื่อสนับสนุน และสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือโครงการต่างๆ ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย หน้าที่ดังกล่าวมีขอบเขตกว้างขวาง และมีหลายระดับ ซึ่งอาจเรียงตามลำดับการดำเนินงานเรียกว่า "วงจรการจัดการพัสดุ" ซึ่งได้แก่

1. การกำหนดความต้องการพัสดุ
2. การจัดหาพัสดุ
3. การแจกจ่าย ซึ่งรวมการควบคุม การเก็บรักษาและการขนส่ง
4. การบำรุงรักษา
5. การจำหน่าย

จากความหมายของการจัดการงานพัสดุ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่าการจัดการงานพัสดุเป็นกิจกรรมที่องค์กรจะต้องปฏิบัติต่อพัสดุ ซึ่งโดยสรุปจะมี 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ ขั้นที่จะให้ได้มาซึ่งพัสดุ ประกอบด้วย การวางแผนและจัดทำโครงการ การกำหนดความต้องการ การจัดหาและขั้นตอนการจัดการพัสดุ ประกอบด้วย การแจกจ่ายพัสดุ การบำรุงรักษาและการจำหน่ายพัสดุออกไปจากระบบการจัดการพัสดุในแต่ละขั้นตอน องค์กรของรัฐและเอกชนอาจต้องปฏิบัติมากขึ้นน้อยแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กรเหล่านั้น

#### การแยกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ

กองกฎหมายและระเบียบ สำนักงบประมาณ (2559 : 4-40) ได้จัดแยกประเภทรายจ่ายด้านพัสดุ ดังนี้

**1. ค่าใช้สอย** หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ (ยกเว้นบริการสาธารณสุขภาคสื่อสารและโทรคมนาคม) รายจ่ายที่เกี่ยวกับการรับรองและพิธีการ และรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าจ้างเหมาบริการ เพื่อให้ผู้รับจ้างทำการอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง แต่มิใช่การประกอบดัดแปลง ต่อเติมหรือปรับปรุงครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สิน

**2. ค่าวัสดุ** หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งของที่มีลักษณะโดยสภาพ ไม่คงทนถาวร หรือตามปกติมีอายุการใช้งานไม่ยืนนาน สิ้นเปลือง หดไป หรือเปลี่ยนสภาพไปในระยะเวลาอันสั้น รวมถึง รายจ่ายดังต่อไปนี้

- (1) รายจ่ายเพื่อประกอบ ดัดแปลง ต่อเติม หรือปรับปรุงวัสดุ
- (2) รายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 20,000 บาท
- (3) รายจ่ายเพื่อจัดหาสิ่งของที่ใช้ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สินให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- (4) รายจ่ายที่ต้องชำระพร้อมกับค่าวัสดุ เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น

**3. ค่าครุภัณฑ์** หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งของที่มีลักษณะโดยสภาพคงทนถาวร หรือตามปกติมีอายุการใช้งานยืนนาน ไม่สิ้นเปลือง หมดไป หรือเปลี่ยนสภาพไปในระยะเวลาอันสั้น รวมถึงรายจ่ายดังต่อไปนี้

- (1) รายจ่ายเพื่อประกอบ ดัดแปลง ต่อเติม หรือปรับปรุงครุภัณฑ์
- (2) รายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า 20,000 บาท
- (3) รายจ่ายเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างของครุภัณฑ์ขนาดใหญ่ เช่น เครื่องบิน เครื่องจักรกลยานพาหนะ เป็นต้น ซึ่งไม่รวมถึงค่าซ่อมบำรุงปกติหรือค่าซ่อมกลาง
- (4) รายจ่ายเพื่อจ้างที่ปรึกษาในการจัดหาหรือปรับปรุงครุภัณฑ์
- (5) รายจ่ายที่ต้องชำระพร้อมกับค่าครุภัณฑ์ เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น

**4. ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง** หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ติดต่อกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง ดังต่อไปนี้

- (1) รายจ่ายเพื่อจัดหาที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
- (2) รายจ่ายเพื่อปรับปรุงที่ดิน รวมถึงรายจ่ายเพื่อดัดแปลง ต่อเติมหรือปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง ซึ่งทำให้ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง มีมูลค่าเพิ่มขึ้น
- (3) รายจ่ายเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าหรือระบบประปา รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการติดตั้งครั้งแรกในอาคาร ทั้งที่เป็นการดำเนินการพร้อมกันหรือภายหลังการก่อสร้างอาคาร รวมถึงการติดตั้งครั้งแรกในสถานที่ราชการ
- (4) รายจ่ายเพื่อจ้างออกแบบ จ้างควบคุมงานที่จ่ายให้แก่เอกชนหรือนิติบุคคล
- (5) รายจ่ายเพื่อจ้างที่ปรึกษาในการจัดหาหรือปรับปรุงที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง
- (6) รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง เช่น ค่าเวนคืนที่ดิน ค่าชดเชยกรรมสิทธิ์ที่ดิน ค่าชดเชยผลอาสิน เป็นต้น

#### **แนวคิดการบริหารจัดการพัสดุ**

สุรัสวดี ราชกุลชัย ( 2542 : 138 ) กล่าวว่า การบริหาร จัดการพัสดุดูเหมือนแบ่งตามลักษณะการใช้งานจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1)ครุภัณฑ์ เป็นของใช้ทั่วไป ลักษณะคงทนถาวรอายุใช้งานนาน เช่น รถยนต์ โต๊ะทำงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และ 2)วัสดุ เป็นของใช้สิ้นเปลือง กล่าวคือ ใช้แล้วหมดหรือแปรสภาพไป เช่น กระดาษ ดินสอ ปากกา เป็นต้น สำหรับขอบเขตการ



บริหารพัสดุจะเกี่ยวข้องกับการบริหารต่างๆ หลายด้าน ต้องใช้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ นอกจากนั้น ต้องได้รับการร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้สนับสนุนสำคัญ หากมองตัวเนื้อหาของ พัสดุหรืออุปกรณ์สำนักงานจะเปรียบเสมือนวงจรชีวิตของอุปกรณ์ คือ ขอบเขตงานทั้งหมดนั้นแสดงให้เห็นถึงการพิจารณาตั้งแต่เกิดหรือรับอุปกรณ์จากการผลิต เรื่อยมาจนถึงการนำไปใช้ สุดท้ายคือเสื่อมสภาพหมดอายุใช้งาน ต้องจำหน่ายจากบัญชีเพื่อหาทดแทนใหม่ต่อไป อันนั้นวงจรการบริหารพัสดุจึงประกอบไปด้วย การกำหนดความต้องการ การจัดหาพัสดุ การนำพัสดุไปใช้ การบำรุงซ่อมแซมพัสดุและการทำลายหรือจำหน่าย

เมื่อพิจารณาวงจรพัสดุสามารถอธิบายขั้นตอนการบริหารพัสดุได้ถึง 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความต้องการ การจัดซื้อ การนำไปใช้ การควบคุมและจำหน่ายพัสดุ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

### 1. การศึกษาความต้องการ

การกำหนดความต้องการเพื่อหาปริมาณพัสดุทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลาที่ต้องการใช้ เช่น ในภาครัฐอาจกำหนดเวลาทุก 1 ปี งบประมาณ ส่วนภาคเอกชนอาจกำหนดเวลาทุกปี ทุกเดือน หรือทุก 2 สัปดาห์ เป็นต้น การกำหนดความต้องการเป็นวิธีการประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายอันเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการควบคุมและการบริหารสำนักงานโดยองค์รวม

### 2. การจัดซื้อ

การจัดซื้อต้องดำเนินการโดยยึดหลักการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ได้วัสดุอุปกรณ์ตามเป้าหมาย โดยใช้ทุนประหยัดที่สุด ด้วยคุณสมบัติ จำนวน เวลา ราคาที่ถูกต้อง และสมเหตุสมผล สำนักงานบางแห่งให้ความสำคัญกับการจัดซื้อหรือจัดหาวัสดุ จึงอาจแยกเป็นหน่วยงานต่างหาก แต่บางสำนักงานยังคงให้การจัดซื้อ รวมทั้งการบริหารพัสดุเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน กระบวนการจัดซื้อเป็นไปตามขอบเขตการจัดซื้อ กล่าวคือ การวางแผน การจัดโครงการ การควบคุม การจัดระบบนำส่ง การรับและตรวจรับของและการรักษาความปลอดภัยแต่ทั้งนี้ เป็นกระบวนการจัดซื้อครบวงจรสำหรับสำนักงานที่ต้องเก็บพัสดุหรือวัสดุอุปกรณ์ ประเภทวัสดุติดอยู่ในสินค้าคงคลังด้วย

### 3. การนำไปใช้

การนำพัสดุหรือพัสดุอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ ที่ได้จัดซื้อมาใช้ประโยชน์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้

### 4. การควบคุมพัสดุ

การควบคุมพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพมีหลายวิธีได้แก่

#### 4.1 เลือกพัสดุที่เหมาะสมใช้ในยามที่มีความต้องการเพราะพัสดุมีการใช้

แตกต่างกัน ดังนี้

4.1.1 พัสดูใช้บ่อยหรือใช้ประจำ

4.1.2 พัสดูไม่ค่อยได้ใช้

4.1.3 พัสดูเกินความต้องการ

4.1.4 พัสดูเหลือใช้ คือ พัสดูที่ไม่เป็นที่ต้องการของส่วนใดในองค์กร

ควรจำหน่ายออกจากความรับผิดชอบ

4.2 พิจารณาเลือกใช้อย่างต่อเนื่องและทันเวลา รวมทั้งมีการเผื่อสำรองฉุกเฉิน แต่ไม่มากเกินไป

4.3 ควรนำเอาวิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic order quantity หรือ EOQ) มาประยุกต์ใช้

4.4 มีการควบคุมทางด้านข้อมูลและการเก็บรักษาในคลังพัสดู โดยใช้เครื่องมือในการควบคุมหลายประเภทตามความเหมาะสม ดังนี้

4.4.1 สิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ

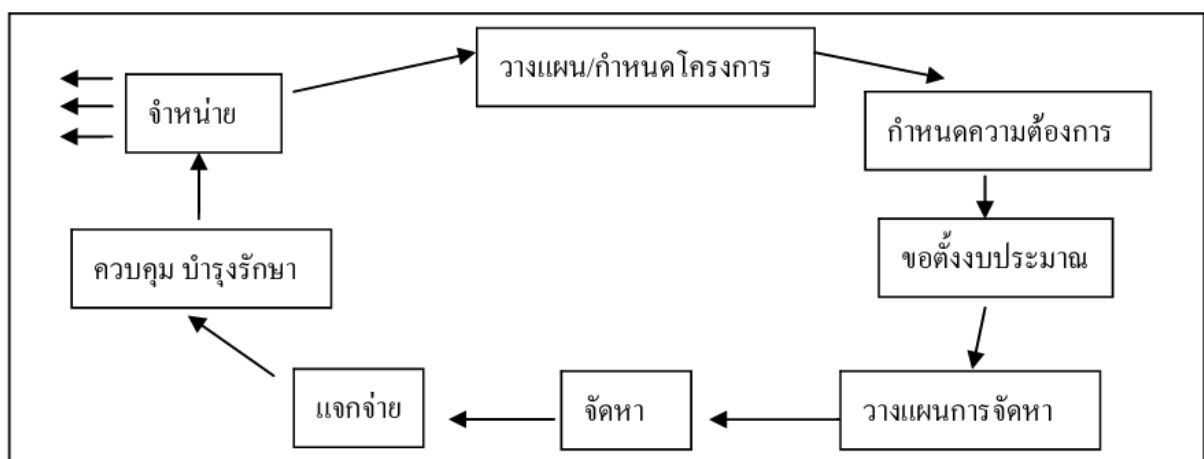
4.4.2 ทะเบียนเป็นเอกสารควบคุมพัสดูประเภทหนึ่ง ประกอบด้วย ทะเบียนใบเบิก ทะเบียนเอกสาร

4.4.3 เอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ ใบเบิก ใบจ่ายของ เป็นต้น

4.4.4 บัญชีพัสดู อาทิ บัญชีคุมวัสดุ บัญชีคุมครุภัณฑ์ เป็นต้น

4.5 การจำหน่ายพัสดู เป็นขั้นตอนหนึ่งในการบริหารพัสดูเพื่อลดภาระการรับผิดชอบทรัพย์สินออกไป มีสาเหตุจากการชำรุดเสื่อมสภาพและเสียหายตามกาลเวลา การเก็บพัสดูในคลังมีมากและเหลือใช้เกินความจำเป็นและมีความต้องการพัสดูทดแทนอื่นที่ทันสมัยหรือเป็นประเภทใหม่ที่มีประโยชน์ต่อส่วนงานมากกว่า

ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการงานพัสดู



## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการจัดการงานพัสดุ

คำว่า การจัดการพัสดุ มีชื่อเรียกแตกต่างกันมากมายทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เช่น ในภาษาไทย ใช้คำว่า การจัดการงานพัสดุ การส่งกำลังบำรุง การพลากิการ เป็นต้น

พัสดุ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง สิ่งของ ที่ดิน บ้านเรือน ส่วนในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 "พัสดุ" หมายความว่า สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำหรับปัญหาในการจัดการงานพัสดุโดยทั่วไป ซึ่งประมวลจากข้อเขียนของมัลลี เวชชาชีวะ (ปรีชา จำปารัตน์ และไพศาล ชัยมงคล. 2527 : 25) สรุปได้ดังนี้

1. ไม่มีหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่จัดหาหรือจัดซื้อพัสดุโดยเฉพาะ การจัดหาจึงกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน แต่ละหน่วยงานมักจะจัดซื้อจัดหาเอง ทำให้ได้พัสดुरาคาแพงเพราะเป็นการจัดซื้อย่อย และไม่มีความมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ลำบากในการควบคุมและรักษาบางครั้งในหน่วยงานขนาดเล็ก นอกจากจะมีปัญหาเกี่ยวกับแหล่งพัสดุแล้ว ยังเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เกินความจำเป็นอีกด้วย

2. การปฏิบัติงานธุรการในการจัดซื้อล่าช้า โดยเฉพาะในหน่วยงานของทางราชการ เนื่องจาก มีความยุ่งยากเกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติ ซึ่งมุ่งจะควบคุมในเรื่องการทุจริตเป็นสำคัญจนบางครั้งทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารลดลงไป

3. เจ้าหน้าที่พัสดุยังขาดความรู้ ความเข้าใจในปรัชญาการจัดการงานพัสดุนัยใหม่ ส่วนมากมักทำงานในหน้าดังกล่าวมาเป็นเวลานาน หรือไม่ก็ถูกส่งตัวมาจากแผนกหรือกองอื่น ๆ

4. ผู้ใช้ไม่รับผิดชอบในด้านการบำรุงรักษา เนื่องจากผู้ใช้ส่วนมากมักคิดว่ามีหน้าที่ใช้อย่างเดียว เมื่อพัสดุเสียหายก็ส่งไปให้ช่างซ่อมแซมแก้ไขเป็นสาเหตุให้หน่วยงานต้องเสียเวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมแก้ไขแต่ละปีเป็นเงินจำนวนมาก เรื่องนี้อาจเกิดจากการที่ผู้ใช้ไม่ทราบว่าตนควรจะมีหน้าที่ในการดูแลบำรุงรักษาพัสดุหรือเครื่องจักรที่ตนเป็นผู้ใช้ด้วยโดยเฉพาะการบำรุงรักษาแบบป้องกันไว้ก่อนซึ่งผู้ใช้ทุกคนจะต้องรับผิดชอบร่วมกันอย่างเต็มที่นอกจากนั้นเครื่องจักรกลบางชิ้นที่ใช้ร่วมกันหลายคนไม่มีการมอบหมายให้ชัดเจนว่าใครจะต้องเป็นผู้ดูแลรักษาต่างคนต่างก็คิดว่าผู้อื่นเป็นผู้ดูแล สุดท้ายไม่มีใครรับผิดชอบแม้แต่คนเดียว

5. พัสดุหรือเครื่องจักรกลเสียหายเร็วกว่าปกติทั้งที่สภาพภายนอกโดยทั่วไปยังดูใหม่ แต่เครื่องจักรเสียหายใช้การไม่ได้แล้ว ส่วนมากมักจะมีสาเหตุมาจากผู้ใช้หรือผู้ควบคุมเครื่องจักรกลไม่ทราบวิธีการใช้ที่ถูกต้อง จึงทำให้เครื่องจักรกลเสียหายเร็วกว่าปกติ นอกจากนี้อาจมีสาเหตุมาจากการปล่อยปะละเลยของผู้ใช้คือเมื่อมีสิ่งบกพร่องหรือเสียหายเล็กน้อย ก็ไม่มีการแก้ไขหรือหยุดใช้เครื่องที่เสียหายไว้ชั่วคราว เมื่อใช้งานไปต่อเนื่องทำให้เครื่องจักรกลเสียหายมากขึ้น

### 1.3 แนวคิดในการพัฒนากระบวนการ

กระบวนการที่มีการดำเนินงานที่สัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยมีการจัดการการเคลื่อนไหวของงาน และการเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เหมาะสมจะเป็นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าองค์กรจึงต้องมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้ผลการดำเนินการดียิ่งขึ้น การทำความเข้าใจถึงระบบของกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้ประมวลความรู้ไว้ สามประเด็นหลัก คือความหมายของการปรับปรุงกระบวนการ แนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ และการออกแบบกระบวนการใหม่ ดังนี้

ความหมายของการปรับปรุงกระบวนการ มีผู้ให้ความหมายของคำว่า กระบวนการ (Process) และ "การปรับปรุงกระบวนการ" ( Process improvement) ไว้ดังนี้

#### ความหมายของกระบวนการ

คลาร์ก (Clark. 1999 : 14) กล่าวว่า กระบวนการคือ ลำดับขั้นของการปฏิบัติที่คนเลือกกระทำเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ คำว่ากระบวนการยังรวมถึง เส้นทาง พฤติกรรม กิจกรรม วิธีการ วิธีปฏิบัติและการทำสิ่งต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ

เกรแฮม (Graham. 1996 : 154) กล่าวว่ากระบวนการ คือ ชุดของการปฏิบัติที่ทำให้ได้บางสิ่ง การปฏิบัติจะมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดำเนินงานโดยกลุ่มหนึ่งที่แตกต่างกันอาศัยอยู่ในสถานที่ต่างกัน กระบวนการที่มีวิสัยทัศน์ รูปแบบและการบันทึกเปลี่ยนไปแสดงว่ากระบวนการนั้นเสร็จสมบูรณ์

โจฮันน์สัน และคณะ (Johansson, et al. 1993 : 57) กล่าวว่า กระบวนการ คือ กลุ่มของ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงเข้าเป็นผลผลิตในทางทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในกระบวนการควรมีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยเข้าซึ่งจะทำให้ผลผลิตที่ได้มีประโยชน์และประสิทธิผลกับผู้รับทุกกลุ่มมากขึ้น

พฤทธ์ อึ้งคะนึ่งเคชา และวิทยา สุหฤทธดำรง (2547 :163) กล่าวว่า กระบวนการหมายถึง ชุดของกิจกรรมที่ถูกรื้อแบบไว้เพื่อที่จะผลิตผลผลิตให้กับลูกค้าหรือตลาด กระบวนการมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกระบวนการที่มีลูกค้าทั้งภายในและภายนอกและมีลักษณะข้ามขอบเขตขององค์กร(Cross organizational boundaries )

วีรพจน์ ถือประสิทธิ์สกุล (2544 : 26) กล่าวว่า กระบวนการ คือ ความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงอันมีรูปแบบที่แน่นอนรูปแบบหนึ่ง ระหว่างกิจกรรมการทำงานหลาย ๆ กิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งได้รับการออกแบบเอาไว้ล่วงหน้า เพื่อแปรเปลี่ยนวัตถุดิบหรือบริการที่จัดหามาให้เป็นผลผลิตหรือเป็นสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงขึ้น

จากความหมายของกระบวนการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่ากระบวนการ หมายถึง ความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม เพื่อก่อให้เกิดการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการและตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการพัสดุ

##### ความหมายการพัฒนา

การพัฒนา มีความหมายที่หลากหลายและแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดของบุคคลต่างๆ สรุปได้ดังนี้ คือ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2540 : 19) กล่าวว่า การพัฒนา คือ ความทันสมัย หรือความเจริญความทันสมัยเกิดจากการสื่อสารสมัยใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งเป็นตัวทำให้มีการปลูกฝังจิตภาพสมัยใหม่ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนไหวต่าง ๆ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

วีระชัย คำล้าน (2542 : 13) ได้ให้ความหมายสำคัญของการพัฒนาสอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒน์ สุขจำนงค์ (2537 : 1) ได้กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเพื่อเพิ่มความสามารถของคนส่วนใหญ่ในอันที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนอย่างต่อเนื่อง กระบวนการพัฒนาเป็นกระบวนการระยะยาวและจะต้องส่งผลต่อคนส่วนใหญ่ 3 ลักษณะ คือ ความก้าวหน้า ความมั่นคง ความเป็นธรรม การปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งสภาพแวดล้อมตัวเราให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เป็นการกระทำให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเน้นความเสมอภาคและการกระจายสิทธิผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมและทั่วถึงทั้งด้านการศึกษา สังคม อาชีพและการปกครอง

Roger, E. M. (1969 : 18) ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมซึ่งมีการนำเอาแนวคิดใหม่ ๆ เข้าไปสู่ระบบสังคมเพื่อที่จะยกระดับรายได้ต่อหัวของประชาชนและความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ ของสังคม เช่น ระบบทางวัฒนธรรม สังคมและระบบบุคลิกภาพ นอกจากนั้น

คิม (Kim) (1973 : 463) ได้กล่าวถึงการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงรูปความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มในสังคม

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุป ความหมายของการพัฒนา หมายถึง กระบวนการเพื่อเพิ่มความสามารถของคน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ทางค่านิยม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น

##### ปรัชญาของการพัฒนา

ปกรณ ปรียากรณ์ (2532 : 5) ได้กล่าวถึงปรัชญาพื้นฐาน 3 ประการ การพัฒนาของบุคคลแต่ละคนย่อมมีศักดิ์ศรีและเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีสิทธิพึงได้รับการประพฤติอย่างสมศักดิ์ศรี ในฐานะที่เป็นมนุษย์ผู้หนึ่ง มีสิทธิในการกำหนดวิถีการดำรงชีวิตของตนไปในทิศทางที่ตนต้องการ

นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนเมื่อได้รับโอกาสย่อมสามารถที่จะเรียนรู้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ประพฤติปฏิบัติและพัฒนาขีดความสามารถในความรับผิดชอบต่อสังคมสูงได้อีกทั้งบุคคลในแต่ละคนจะมีพลัง ในความคิดริเริ่มมีความเป็นผู้นำและความคิดใหม่ ๆ ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ ถ้าได้รับการกระตุ้นและพัฒนา พลังความสามารถเหล่านี้จะเจริญเติบโตและนำออกมาใช้

อนุชาติ พวงสำลี และอรรถัย อาจอำ (2541 : 125) ได้เสนอเงื่อนไขที่ว่าการพัฒนา จะต้องมาจากประชาชน จุดเน้นของการพัฒนาอยู่ที่การสร้างองค์กรประชาชนให้มีกำลังแข็งแกร่ง แท้จริงที่กระบวนการเรียนรู้ของเรามีพลังมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องเนื้อหาและคุณภาพไม่ใช่เรื่องของการ ปลุกกระตุ้น จัดตั้งองค์กรประชาชนและปัญหาที่สังคมเผชิญ มีความสลับซับซ้อนขึ้น การพัฒนาต้อง เสริมสร้างให้องค์กรประชาชนมีพลังพอที่จะแก้ไขปัญหา ที่ซับซ้อนเหล่านี้และรู้เท่าทันกระบวนการ เปลี่ยนแปลงที่ทำให้ชาวบ้านต้องเป็นฝ่ายเสียผลประโยชน์

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, เสมอ จันทรพัฒน์ และชินรัตน์ สมสืบ (2536 : 31 - 36) ได้อธิบาย ปรัชญาตามความหมายพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี 2525 ว่าหมายถึง วิชาที่ว่าด้วยหลักแห่ง ความรู้และความจริง ดังนั้นปรัชญาการพัฒนา คือ วิชาหลักแห่งความรู้และความจริงซึ่งกระบวนการ ทำงานพัฒนา ประกอบด้วย ความศรัทธาในตัวมนุษย์ ความยุติธรรมในสังคม ความสมดุลของการ พัฒนาคือหลักการประชาธิปไตย การศึกษาเพื่อชีวิต

จากแนวคิดดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ปรัชญาของการพัฒนา คือ กระบวนการสร้าง การเรียนรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มองค์กรให้มีทัศนคติและประพฤติดุปฏิบัติเป็นกระบวนการ เพื่อดำเนินการรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัด จ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

### 2.1 ความหมายของการบริหารงานพัสดุ

ความหมายของการบริหารงานพัสดุ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ ได้มี นักวิชาการ ให้ความหมายของการบริหารงานพัสดุไว้ดังนี้

หวน พิณรุฬพันธ์ (2528 : 68 - 70) กล่าวว่าขอบข่ายของงานพัสดุนั้น ครอบคลุม ทั้งพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง แต่ในงานพัสดุโรงเรียนนั้น จะครอบคลุมเฉพาะวัสดุและ ครุภัณฑ์ เท่านั้น ทั้งนี้เพราะยังมีงานอาคาร สถานที่ อื่นงานหนึ่งที่แยกออกไป และยังได้ให้ ความหมายว่า วัสดุ หมายถึง สิ่งของซึ่งโดยสภาพย่อมสิ้นเปลืองหรือ ลายตัวไป ในระยะเวลาอันสั้นเพราะการใช้หรือการ บริโภค ครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งของซึ่งตามปกติมีลักษณะเดียวกัน ที่คงทนถาวรมีอายุการใช้งานยาวนาน

วรรณิ ศรีเพ็ญ (2538 : 5) กล่าวว่าวาทะการบริหารพัสดุนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ใน การจัดการ องค์กรให้บรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประหยัดงบประมาณ

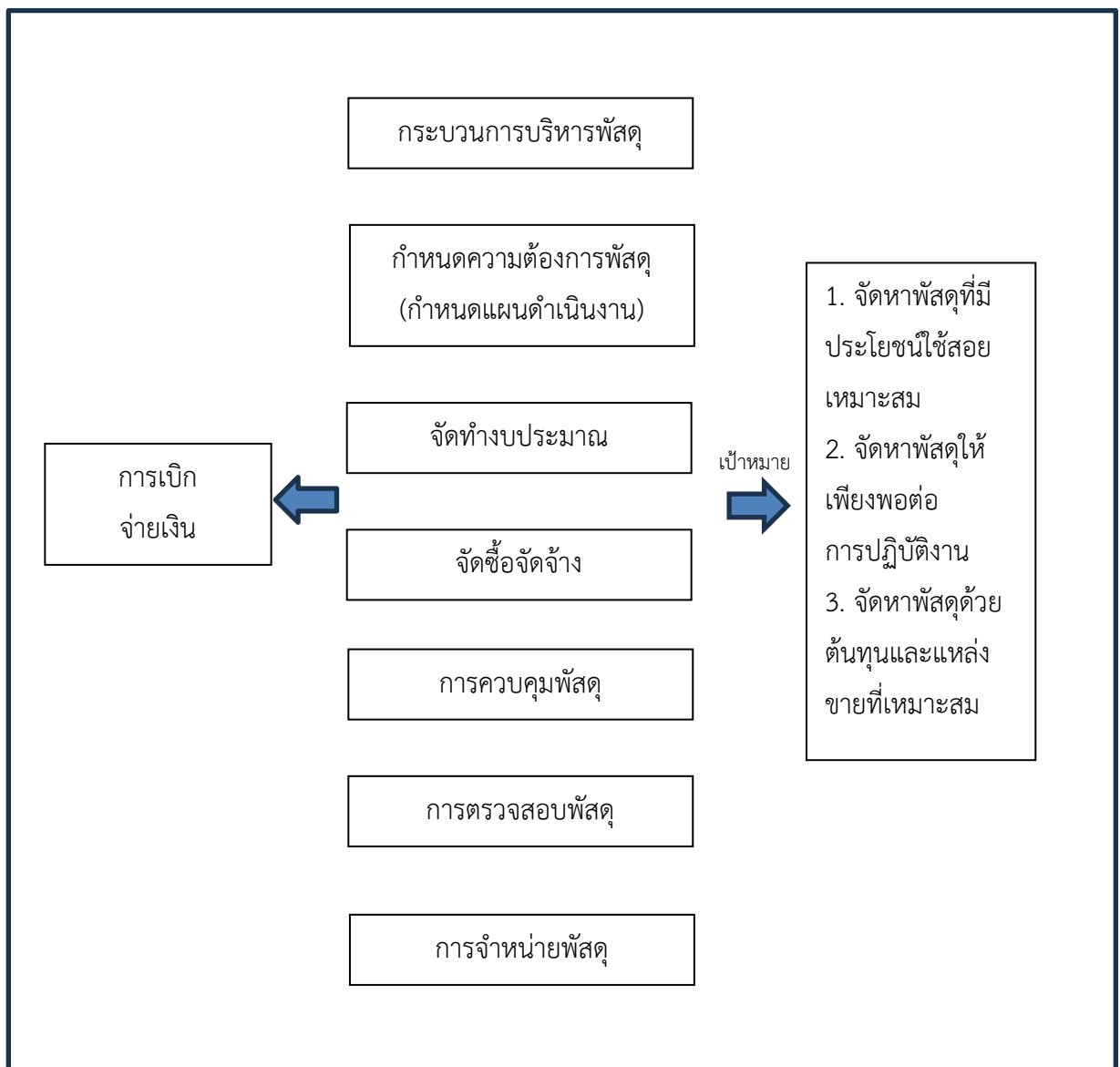
ดังนั้น การบริหารพัสดุ จำเป็นต้องใช้กระบวนการบริหารอันได้แก่การวางแผนงาน การจัดระบบงาน ประสานงาน และควบคุมงาน เพื่อใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สุภาพร ยอดธรรมมา (2547 : 18) ได้ให้ความหมายการบริหารพัสดุ หมายถึง การดูแล จัดการ เกี่ยวกับ วัสดุต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในคลังและวัสดุที่ใช้อยู่ในกิจการนั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กล่าวคือ ให้มีสภาพ คล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายอัด เกิดจากการจัดหา เก็บรักษาและเคลื่อนย้ายวัสดุนั้น เพื่อนำไปใช้หรือขายให้กับผู้ต้องการ

สรุปได้ว่า การบริหารงานพัสดุ หมายถึง กระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อการใช้งานสูงสุด โดยคำนึงถึงความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากความหมายของการบริหารพัสดุดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกระบวนการบริหารพัสดุได้ตามแผนภาพ ดังนี้

ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงกระบวนการบริหารพัสดุ



อย่างไรก็ดีการบริหารพัสดุมีเป้าหมายที่สำคัญในส่วนของงานจัดหาพัสดุมาใช้งาน ดังนี้

1. การจัดหาพัสดุที่มีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสม ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารพัสดุควรจัดหาพัสดุที่มีคุณสมบัติถูกต้องเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณสมบัติที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึงมีคุณสมบัติด้านเทคนิค คือ มีรูปแบบ คุณลักษณะทางเคมีฟิสิกส์ หรือ ส่วนประกอบในตัวพัสดุถูกต้อง คุณสมบัติด้านความคุ้มค่า คือ มีความสมดุลระหว่างราคา อายุการใช้งาน และอรรถประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งคุณสมบัติเกี่ยวกับความแน่นอน คือ สามารถเชื่อถือได้ว่าพัสดุทุกชิ้นมีคุณภาพเดียวกัน และได้รับการตรวจสอบว่ามีมาตรฐานเดียวกัน

2. การจัดหาพัสดุให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารพัสดุควรจัดหาพัสดุในจำนวนที่ถูกต้องและ ณ เวลาที่ถูกต้อง ซึ่งหมายถึงการจัดหาพัสดุให้ได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอในกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับพัสดุสำรองพอเหมาะและมีจังหวะเวลาที่สมดุลต่อการใช้งาน

3. การจัดหาพัสดุด้วยต้นทุนและแหล่งขายที่เหมาะสม หากพิจารณาว่าการจัดหาพัสดุที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เพียงพอและทันเวลาแก่การใช้ปฏิบัติงาน เป็นการจัดหาพัสดุที่มีประสิทธิผลแล้ว การจัดหาพัสดุในราคาและจากแหล่งขายที่ถูกต้อง ก็คือ การจัดหาพัสดุที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากแม้จะได้พัสดุมาใช้ประโยชน์จนบรรลุผลสำเร็จในงานหนึ่งๆ แล้วก็ตาม แต่หากต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเกินไป ก็ไม่อาจถือว่าเป็นบรรลุผลสัมฤทธิ์ในระดับองค์การ ดังนั้น จึงควรจัดหาพัสดุให้ได้ในราคาและจากแหล่งขาย ที่ถูกต้อง โดยราคาที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึง เป็นราคาพัสดุที่ยุติธรรม ซึ่งทั้งผู้ซื้อและผู้ขายยอมรับหรือ พึงพอใจ เป็นราคาที่ผู้ซื้อพอใจในคุณภาพที่ได้รับและผู้ขาย ได้รับกำไรเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ สำหรับแหล่งขายที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึง ผู้ขายหรือแหล่งขาย มีความพร้อมในการจัดหาและนำส่งพัสดุได้ตรงตาม

การจัดซื้อจัดจ้างถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารพัสดุ ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างเป็นกระบวนการที่ ให้ได้มาซึ่งพัสดุที่ต้องการทั้งในเรื่องคุณสมบัติ จำนวน ราคา เวลา และแหล่งขาย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงว่าเมื่อส่วนราชการได้กำหนดความต้องการพัสดุและได้รับเงินงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุแล้ว ผู้จัดซื้อต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 รวมถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการดังนี้

1. รายงานขอซื้อขอจ้าง (ข้อ 22)
2. เอกสารการรับฟังความคิดเห็นร่างขอบเขตของงาน/รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ ที่จะซื้อ/จ้าง และผลการพิจารณาเรื่องนั้น (ถ้ามี)
3. ประกาศเชิญชวน/หรือหนังสือเชิญชวน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง



4. ข้อเสนอของผู้ยื่นทุกราย
5. บันทึกรายงานผลการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ
6. ประกาศผลการพิจารณาคัดเลือกผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง/ผู้ได้รับการคัดเลือก
7. สัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ รวมการแก้ไขสัญญา/ข้อตกลงฯ
8. บันทึกรายงานผลการตรวจรับพัสดุ

ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง กระทำได้ 3 วิธี

1. วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ประกอบด้วย 3 วิธี

1.1 วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) คือ การซื้อหรือจ้างที่มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ไม่ซับซ้อนหรือเป็นสินค้าหรืองานบริการที่มีมาตรฐาน และได้กำหนดไว้ในระบบข้อมูลสินค้า (e - catalog) โดยให้ดำเนินการในระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e - market) ดังภาพที่ 2.1

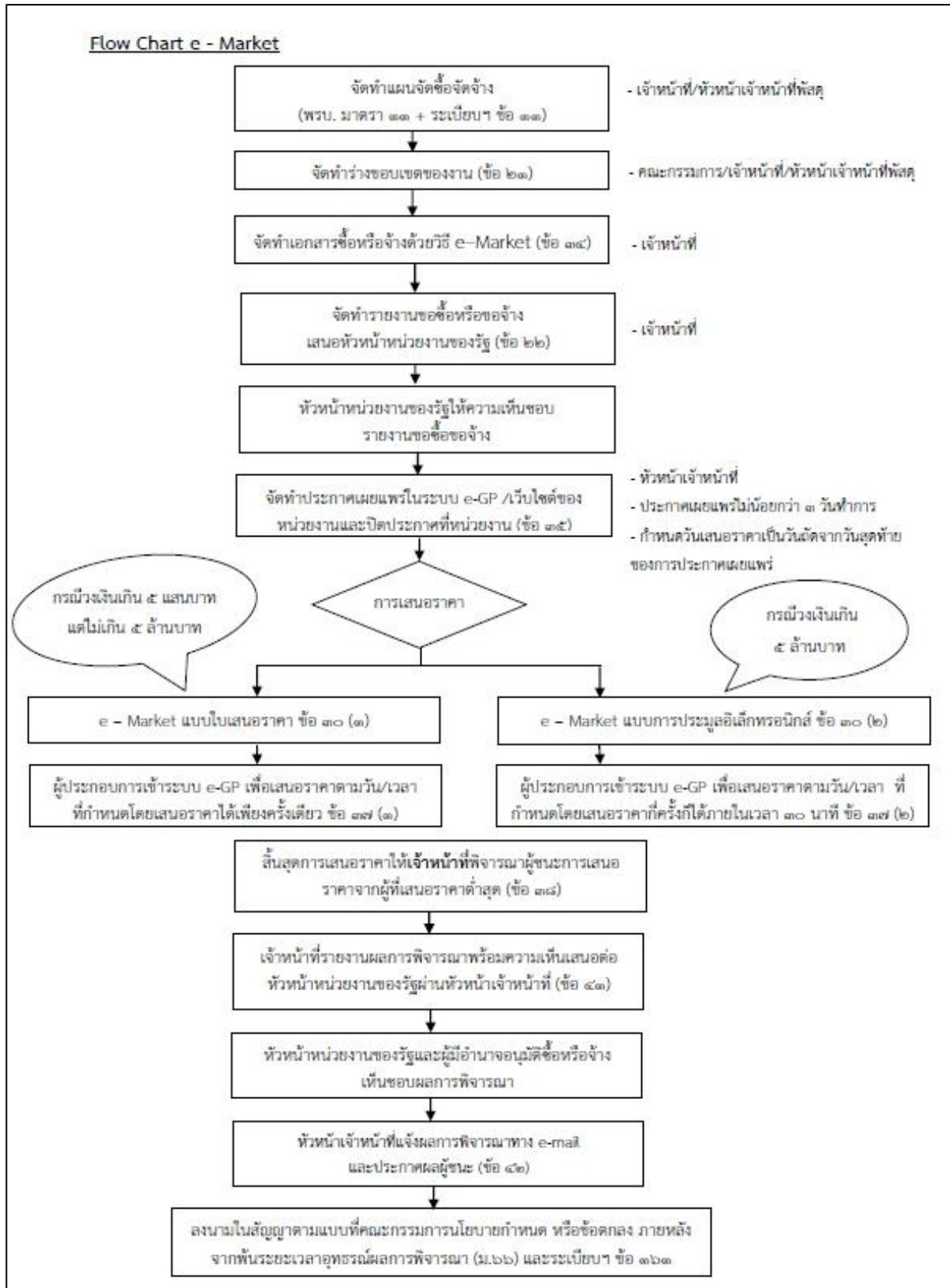
1.2 วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) คือ การซื้อหรือจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมี วงเงินเกิน 500,000 บาท และเป็นสินค้าหรืองานบริการที่ไม่ได้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุไว้ในระบบข้อมูลสินค้า (e - catalog) โดยให้ดำเนินการในระบบประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e - bidding) ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด ดังภาพที่ 2.2

1.3 วิธีสอบราคา คือ การซื้อหรือจ้างครั้งหนึ่ง ซึ่งมีวงเงินเกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้กระทำได้ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐนั้นตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ระบุเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจดำเนินการซื้อหรือจ้างด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในรายงานขอซื้อหรือขอจ้างตามข้อ ๒๒ ด้วย ดังภาพที่ 2.3

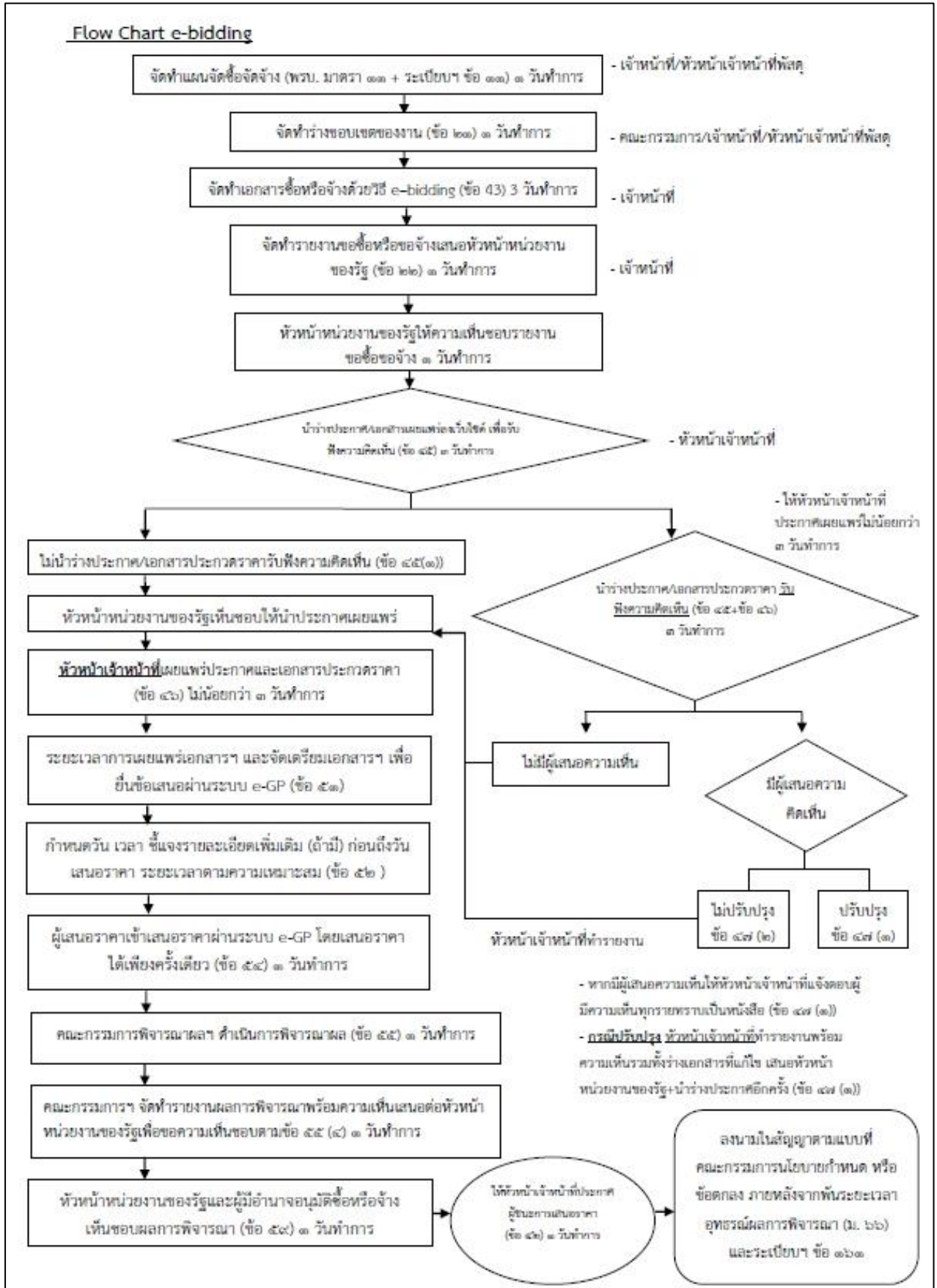
2. วิธีคัดเลือก ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้น มีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย

3. วิธีเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตาม เงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคา รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุกับผู้ประกอบการโดยตรงในวงเงินเล็กน้อยตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามความในมาตรา 96 วรรคสอง

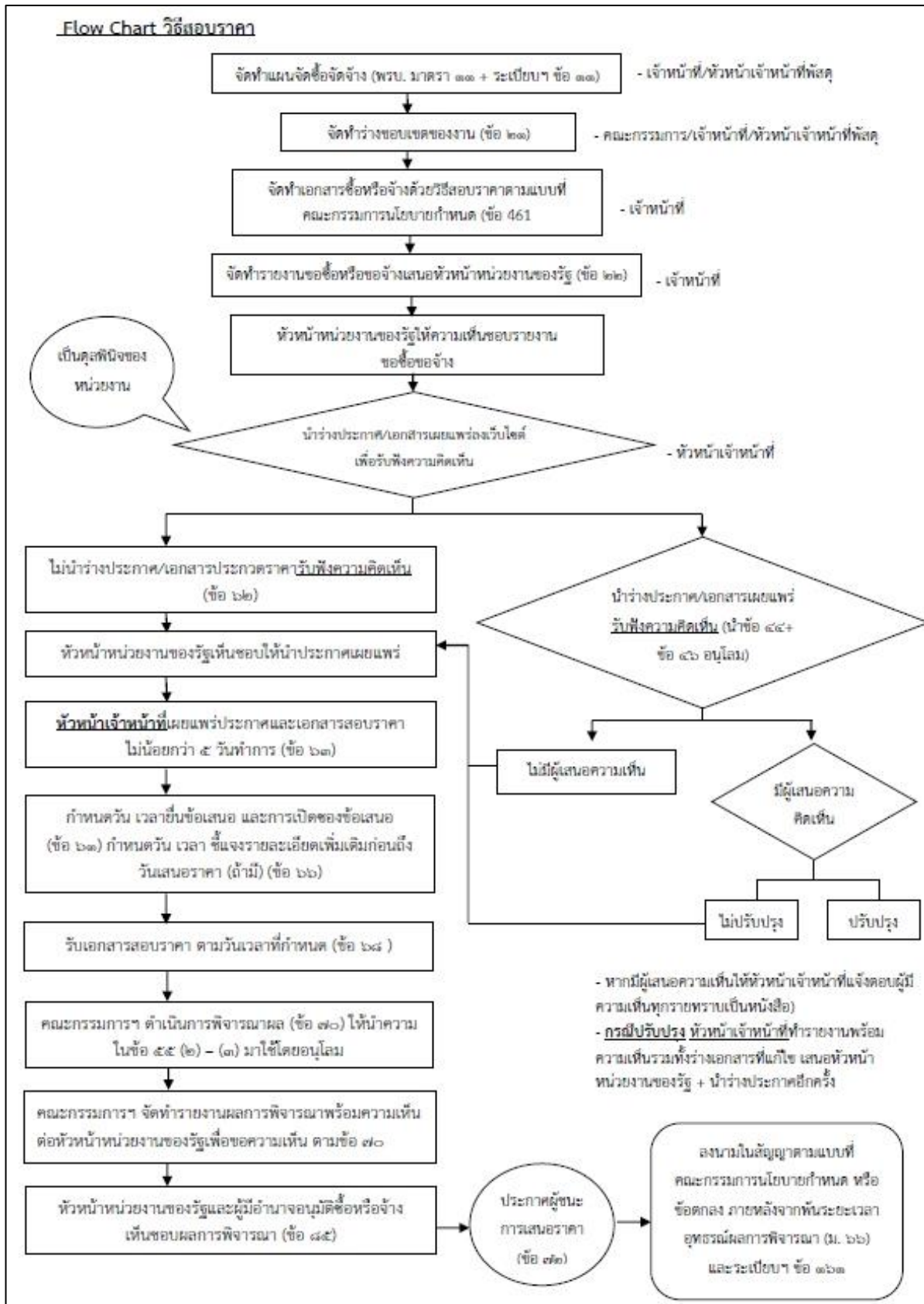
ภาพที่ 2.2 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.1 วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market))



ภาพที่ 2.3 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.2 วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding))



ภาพที่ 2.4 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (1.3 วิธีสอบราคา)



### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

วีรพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2539:14) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและต้องคำนึงถึงระดับความสามารถบริการในการบำบัดความต้องการและคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้นโดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัดทดสอบประเมินค่าเกรดหรือจำนวนนั้นเป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้น

$$\text{คุณภาพการให้บริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกรับรู้ทั้งหมดของผู้ใช้บริการ}}{\text{ความคาดหวัง}}$$

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองตอบต่อ ความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ ไม่สามารถสัมผัส จับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถ ช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ วิริยะสาธร, 2554:8) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่อาจเกิดได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น กล่าวคือ คุณภาพก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

โดยมีตัวชี้วัดการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ซึ่งนำผลของการรับรู้จากผู้ให้บริการและนิยาม ความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ SERVQUAL : (Ziethaml, Parasuraman , and Berry, 1985 : 1990) กล่าวคือ การวิจัยเรื่องปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ โดยมี การ แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอา คุณภาพ ในการให้บริการที่จะได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมา ตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการ วิจัยให้มีหลากหลายขั้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการวิจัยใน สำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ และนำผลงานมาศึกษาวิจัย ทั้ง 3 ระยะ มาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนา กลุ่ม มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และ ทำการศึกษา ธุรกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการนายหน้าซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ ทางไกล งานบริการประกันงานบริการบัตรเครดิต และงานบริการซ่อมบำรุง

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ การศึกษา พบว่า เครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการความสามารถ ของการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและมีความพร้อม ในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัตินี้และทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน มีความ เหมาะสมของทำเลที่ตั้ง
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ตีรวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบาย ให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการไม่เกิดความเสียหายและอันตรายของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้ใช้บริการได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร กล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ใช้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ในการ สรุปรูปการแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือ สำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ และความเที่ยงตรง พบว่า เครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้านและยังคงให้ความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 28) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแลและการตอบสนอง

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิตซ์และฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดี เพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการ บนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

### 3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

### 3.3 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อย

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการโดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและ คำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชหน่วยที่ 1-7, 2545)



1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญา ที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะ ให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 81) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม

ชรีณี เดชจินดา (2532, อ้างถึงใน ขวสิต ปานมาก, 2548, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ พอใจต่อสิ่งใด หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เสรี วงษ์มณฑา (2542 , หน้า 14) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จักการยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัวสินค้าเพื่อตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อและสรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งจะออกได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับ ทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

สุรพล เย็นเจริญ (2543 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

พิม คงพูน (2542 : 389) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติความพึงพอใจเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มิต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆ ประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจหรือผู้นำที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและและบริการให้กับลูกค้าหรือทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตนหรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กรและได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ประสาธ อิศรปริดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดขึ้นจากพลังทางจิตที่มีผล ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 166 – 168) จากที่มีการสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงานบริการองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์ในการต้องการทราบลำดับความสำคัญเรื่องการสร้างความพึงพอใจ ที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตัวกระตือรือร้น
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง
4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพ/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัย/สถานที่ที่ใช้ต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี

มังฉริ โอสถานนท์ (2533 อ้างใน ภูมรินทร์ ทวีชศรี, 2554 : 20) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การทำงานอาจเกิดขึ้นกับตัวแปรหลายตัว สามารถทำการจัดกลุ่มของปัญหาทางพฤติกรรม ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น และสามารถเกิดขึ้นได้โดยตรงหรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้อง กับสภาพแวดล้อมในการทำงานตัวแปรเหล่านี้อาจขึ้นอยู่กับส่วนสำคัญ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ก็เป็นได้

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Vroom (1982 : 184 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 256-257) ได้มีการให้แนวคิด ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการนั้น ก็ต่อเมื่อเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่ามีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง

(Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อเกิดความรู้สึกที่ได้รับอาจเกิดตามที่ใช้บริการคาดหวัง หรือไม่ใช่ตามที่คาดหวังไว้ก็เป็นได้

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของ (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจ ให้ บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด โดยทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดย ความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มา ซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึง น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความ ต้องการ เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่อง ส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความ ต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความ พึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความ ต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจ ต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่

อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละชั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในชั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้า เหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมี พฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนีย์ เดซจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎี การแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่จะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภท ความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์ จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์ เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข

จิวรรณ ภัคติบุตร (2533 : 87) ได้ให้ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลของการใช้ บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ความต้องการในการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธมณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไป ตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือ เป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ของการบริการ

## 4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจของผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือ สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปและหาก สิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านั้น ใช้เปรียบเทียบกับ บริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้ เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่า ได้รับ (Expectations) นี้มี อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าเป็นการ ยืนยัน ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยัน ที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

## 4.3 การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม หนูมา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138-140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบ ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ แบบวัดยังสามารถ แบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอม แฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpagged) ซึ่งมีข้อซักถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแอสคแมน และโอมแฮม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534 : 39) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดย การขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดค่าตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวกหรือเป็นความรู้สึกพอใจที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประจักษ์ ศรีจำปา (2553) ศึกษาความเข้าใจการบริหารงานพัสดุ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประชากรในการศึกษา ได้แก่ คณะผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล ผู้แทนประชาคมหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำนวน 48 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมข้อมูลจาก



เอกสารที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาสรุป ประเด็นเป็นความเรียง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานพัสดุ พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาแยกแต่ละประเด็นที่ศึกษา พบว่า ประเด็นมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในการปฏิบัติงานพัสดุ บ่อยครั้ง และการใช้จ่ายพัสดุไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 และประเด็น การเบิกจ่ายพัสดุมีความยุ่งยากล่าช้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.11 สำหรับปัญหาอุปสรรค ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีความยุ่งยากหลาย ขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ ไม่สามารถป้องกัน แก้ไขปัญหาการ สมยอมในการเสนอราคา

ธงชัย ยิ้มแย้ม (2553) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุง และเพื่อเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรผู้ใช้ข้อมูลของกองบิน 46 ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งกำลังบำรุง จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อ สังเคราะห์เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาโดยมีการประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุง ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุงมี 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านวิธีการเบิกพัสดุ มีปัญหาในการระบุหมายเลขประจำรายการพัสดุที่ทางราชการเป็นผู้กำหนด การระบุประเภทการเบิกพัสดุและการระบุประเภทเอกสารการเบิก
- 2) ด้านวิธีการรับพัสดุ มีปัญหาการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการนำ พักดูเข้าเก็บรักษาในคลังเก็บพัสดุ การจัดการพัสดुरอเก็บรักษา และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการ ตรวจสอบที่เก็บพัสดุ
- 3) ด้านวิธีการจ่ายพัสดุ มีปัญหาการระบุประเภทเอกสารจ่ายพัสดุ การระบุ หน่วยงานที่ต้องจ่ายพัสดุไปใช้ในงานและการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการนำพัสดุที่ต้องการ ส่งคืนและการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการระบุรหัสบริภัณฑ์หลักของพัสดุที่ถอดออกมาจากการติดตั้งใช้ งานการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร
- 4) ด้านวิธีการส่งคืนพัสดุ จัดให้มีการฝึกอบรม (Training) เกี่ยวกับการใช้คู่มือว่าด้วยการค้นหาหมายเลขประจำรายการพัสดุที่ต้องการส่งคืนพัสดุของกองทัพอากาศ และควรมีการจัดการศึกษาดูงานนอกสถานที่

ลัดดา ทองทา (2552) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ด้านการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาในการวางแผนการจัดหาวัสดุ ด้านการแจกจ่ายและควบคุมวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาความล่าช้าและคล่องตัวในการเบิกจ่ายพัสดุและหน่วยเบิกแต่ละหน่วยมีที่จัดเก็บที่เหมาะสมและปลอดภัย ด้านการบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาที่หน่วยซ่อมบำรุงกลาง ด้านการจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาความเข้าใจระเบียบการปฏิบัติในการจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์ และความสม่ำเสมอในการสำรวจที่เสื่อมสภาพชำรุด สูญหาย

ดลรวี คำมี (2552) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์โรงพยาบาลพุทธชินราช พิชณุโลก 2) พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์โรงพยาบาลพุทธชินราชพิชณุโลก และ3) ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิชณุโลก แหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรจาก หน่วยเบิกโรงพยาบาลพุทธชินราช พิชณุโลก จำนวน 60 คน และบุคลากรจากงานพัสดุการแพทย์ เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประเด็นการสนทนากลุ่ม และแบบประเมินความเป็นไปได้ของแนวทาง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บรวบรวมข้อมูลโดย แบบสอบถามการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ ในด้านการเบิกจ่ายพัสดุการแพทย์และด้านการจัดหาพัสดุการแพทย์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจากหน่วยเบิกจ่ายได้ ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุดสำหรับด้านการควบคุมเก็บรักษาและด้านการจำหน่ายพัสดุการแพทย์ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก 2. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ มีวิธีการ/ขั้นตอนประกอบด้วย 1) ประชุมวางแผน/ชี้แจง 2) เสนอโครงการ 3) พิจารณาอนุมัติงบประมาณ 4) ดำเนินการตามโครงการ 5) ติดตามประเมินผล 6) ปรับปรุง 3. ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ พบว่าอยู่ในระดับมาก

วราภาณี วัตถุ (2552) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการบริหารงานพัสดุสำหรับการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานีและศูนย์เครือข่าย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 94 วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ในส่วนสภาพปัญหาในการบริหารงานพัสดุอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) ได้แก่ ด้านการจัดหาพัสดุ ( $\bar{X} = 3.04$ ) รองลงมาเป็นด้านการควบคุมพัสดุและด้านการบำรุงรักษาพัสดุ ( $\bar{X} = 3.01$ ) และด้านการจำหน่ายพัสดุ ( $\bar{X} = 2.90$ ) สำหรับความต้องการในการบริหารงานพัสดุ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ได้แก่ ด้านการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างเมื่อได้รับทราบงบ

ประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านการสำรวจสภาพครุภัณฑ์ทุก ๆ ปี อย่างจริงจัง เพื่อดำเนินการจำหน่ายออกจากบัญชี ( $\bar{X} = 3.82$ ) ด้านการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพัสดุในจำนวนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านการมีมาตรการเข้มงวดในการสูญหาย ของพัสดุเพื่อหาผู้รับผิดชอบและการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจำหน่ายพัสดุ มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการซ่อมบำรุงรักษา เบื้องต้น ( $\bar{X} = 3.68$ ) ตามลำดับ

สาวิตรี ทองประเสริฐ (2552) เนื่องจากการบริหารพัสดุ ครุภัณฑ์มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพราะพัสดุ ครุภัณฑ์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทำให้ข้อมูลมีรายละเอียดจำนวนมากจึงยากแก่การบริหารให้มีความสะดวกในการใช้งาน และเอกสารจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษ จึงก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ เช่น การสิ้นเปลือง ทรัพยากร การเพิ่ม แก๊ซ ไลบ และสืบค้นทำได้ยาก สารนิพนธ์ฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานพัสดุ ครุภัณฑ์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้นโดยทำงานในรูปแบบของเว็บ แอปพลิเคชัน เพื่อให้ระบบทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งการพัฒนาครั้งนี้ใช้โปรแกรม ASP.NET และใช้ Microsoft SQL 2005 เป็นระบบฐานข้อมูล หลังจากพัฒนาระบบเสร็จได้รับการประเมินโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องโปรแกรม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.502 และค่า t เท่ากับ 4.138 เจ้าหน้าที่พัสดุ ครุภัณฑ์ และผู้ดูแลระบบโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิตร ได้ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 และค่า t เท่ากับ 3.889 ผู้บริหารและผู้ใช้งานทั่วไปโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิตร ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.529 และค่า t เท่ากับ 4.315 แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับดีมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลจากการประเมิน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถ นำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ปี พ.ศ. 2566 โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี รูปแบบการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 141 คน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการศึกษา

รูปแบบการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 141 คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวน 110 ราย ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 141 คน

#### 3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 และได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานทั้งหมดทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 110 คน

#### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการค้นคว้าตำรา เอกสารวิชาการ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน โดยมีคำถาม 5 คำถาม

**ส่วนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ มีคำถามทั้งหมด 4 คำถามและกำหนดดังนี้

คำตอบ ตอบถูก ได้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิด ได้คะแนน 0 คะแนน

ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ

ความรู้มาก ระดับคะแนนความรู้ในภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.00 ขึ้นไป

ความรู้ปานกลาง ระดับคะแนนความรู้ในภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 50.00-74.00

รู้น้อย ระดับคะแนนความรู้ในภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 49.00 ลงมา

ระดับความรู้รายชื่อที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ คะแนนร้อยละ 70.00 ลงมา

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการให้บริการ มี 10 คำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นไปตามมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale ) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ พึงพอใจมากที่สุด ได้คะแนน 5 คะแนน

พึงพอใจมาก ได้คะแนน 4 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง ได้คะแนน 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย ได้คะแนน 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ได้คะแนน 1 คะแนน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ

ความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมและคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 75.00 ขึ้นไป

ความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมและคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 50.00-74.00 ขึ้นไป

ความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมและคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 49.00 ลงมา

ระดับความพึงพอใจรายชื่อที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ร้อยละ 70.00 ลงมา

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

### 3.5 การประเมินคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเนื้อหา (Content Validity) นั้น ได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้  
ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความตรงเนื้อหา

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานของบุคลากรสำนักงาน  
ป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี และให้หน่วยงานดำเนินการส่งแบบสอบถามกลับคืนภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนด และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบออนไลน์ (google form)

### 3.7 การประมวลผลข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วออกแบบคู่มือ ลงรหัสตามแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (ดุสิต สุจิรารัตน์. 2544)

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการพรรณนาซึ่งลักษณะทั่วไปของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

2. สถิติเชิงอนุมาน หาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรีด้วยสถิติ Chi - square

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ปี พ.ศ. 2566 โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวน 141 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นระหว่าง ตุลาคม 2565 ถึงเดือน กันยายน 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 110 ราย ผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปทางประชากร

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานพัสดุ

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ การให้บริการงานพัสดุ

### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปทางประชากร

บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี เพศหญิงร้อยละ 78.20 เพศชายร้อยละ 21.80 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 36.36 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.54 และ 18.19 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 41.82 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.54 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและอนุปริญญา ร้อยละ 29.09 และ 12.72 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการร้อยละ 70.90 รองลงมาเป็นพนักงานราชการและลูกจ้าง/อื่นๆ ร้อยละ 18.18 และ 5.45 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน (กลุ่มบริหารทั่วไป/ยุทธศาสตร์ฯ/พัฒนาองค์กร/นวัตกรรมการ/สื่อสารฯ) ร้อยละ 56.36 รองลงมาสายวิชาการ และสายคลินิกห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 32.73 และ 10.01 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากร ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรีจำแนกตามลักษณะทางประชากร

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	24	21.82
หญิง	86	78.18
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปีลงมา	12	10.91
31 - 40 ปี	38	34.54
41 - 50 ปี	40	36.36
50 ปี ขึ้นไป	20	18.19
<b>การศึกษา</b>		
มัธยมศึกษา	4	3.63
อนุปริญญา	14	12.72
ปริญญาตรี	60	54.54
สูงกว่าปริญญาตรี	32	29.09
<b>ตำแหน่ง</b>		
ลูกจ้าง	6	5.45
พนักงานราชการ	20	18.18
ข้าราชการ	78	70.90
อื่นๆ	6	5.45
<b>กลุ่มงาน</b>		
สายสนับสนุนการปฏิบัติงาน	62	56.36
คลินิกห้องปฏิบัติการ	12	10.91
สายวิชาการ	36	32.73



## ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ

ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 60.00 รองลงมา มีความรู้ระดับมากและน้อย ร้อยละ 35.50 และ 4.50 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการรับรู้งานพัสดุสูงสุด เรื่องความหมายปีงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ย 0.82 ส่วนการรับรู้งานพัสดุระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี เฉพาะเจาะจงไม่เกินเท่าใด โดยมีค่าเฉลี่ย 0.69 รายละเอียดดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจงานพัสดุ

ความรู้ด้านพัสดุ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความรู้มาก (ร้อยละ 75 ขึ้นไป)	39	35.50
ระดับความรู้ปานกลาง (ร้อยละ 50-74)	66	60.00
ระดับความรู้น้อย (น้อยกว่าร้อยละ 50)	5	4.50
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกรายข้อตามการรับรู้งานพัสดุ

การรับรู้งานพัสดุ	ความรู้		$\bar{x}$	SD	ระดับความรู้
	ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)			
1) ความหมายปีงบประมาณ	90 (81.80)	20 (18.20)	0.82	0.38	มาก
2) การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินไม่เกินเท่าใด	76 (69.10)	34 (30.90)	0.69	0.46	ปานกลาง
3) การแยกประเภทของครุภัณฑ์	84 (76.40)	26 (23.60)	0.76	0.42	ปานกลาง
4) การแยกประเภทของวัสดุ	88 (80.0)	22 (20.0)	0.80	0.40	มาก

### ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี พบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.27 รองลงมาคือความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อย ร้อยละ 30.90 และ 1.80 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าความพึงพอใจต่องานพัสดุ ในด้านการให้บริการสูงสุดคือมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการและมีการเอาใจใส่ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.87 ในด้านด้านขั้นตอนการให้บริการพบสูงสุดคือความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการและความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.74 และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบสูงสุด คือการให้ความสะดวกในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจต่องานพัสดุในด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.69 รายละเอียดดังตารางที่ 4 และ 5

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับความพึงพอใจงานพัสดุ โดยรวม

ความพึงพอใจงานพัสดุ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 80 ขึ้นไป)	74	67.27
ความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 50-79)	34	30.90
ความพึงพอใจน้อย (น้อยกว่าร้อยละ 50)	2	1.80
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำแนกรายข้อตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่องานพัสดุ	ความพึงพอใจ			$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
<b>ให้บริการ</b>						
1.1 มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	88(80.0)	20(18.2)	2(1.8)	2.78	0.45	มาก
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ	96(87.3)	12(10.9)	2(1.8)	2.85	0.40	มาก
1.3 มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	98(89.1)	10(9.1)	2(1.8)	2.87	0.38	มาก
1.4 มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	98(89.1)	10(9.1)	2(1.8)	2.87	0.38	มาก
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1 ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มวิธีการในการขอรับบริการ	78(70.9)	28(25.5)	4(3.6)	2.67	0.54	ปานกลาง
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา	78(70.9)	30(27.3)	2(1.8)	2.69	0.50	ปานกลาง
2.3 ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ	84(76.4)	24(21.8)	2(1.8)	2.74	0.47	มาก
2.4 ความโปร่งใสในการให้บริการ	86(78.2)	20(18.2)	4(3.6)	2.74	0.51	มาก
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ	92(83.6)	16(14.5)	2(1.8)	2.81	0.43	มาก
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	80(72.7)	28(25.5)	2(1.8)	2.70	0.49	มาก

#### ส่วนที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ และกลุ่มงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรายละเอียดดังตารางที่ 6 และ 7

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ  
ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

ลักษณะทางประชากร	ความพึงพอใจ		$\chi^2$	df	P-Value
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ			
<b>เพศ</b>					
ชาย	4 (3.60)	20 (18.20)		1	0.046
หญิง	32(29.10)	54 (49.10)			
<b>การศึกษา</b>			3.41	3	0.331
มัธยมศึกษา	2(1.80)	2 (1.80)			
อนุปริญญา	4(3.60)	10(9.10)			
ปริญญาตรี	16(14.50)	44(40.0)			
สูงกว่าปริญญาตรี	14(12.70)	18(16.40)			
<b>ตำแหน่ง</b>			4.625	3	0.201
ลูกจ้าง	4(3.60)	2(1.80)			
พนักงานราชการ	4(3.60)	16(14.50)			
ข้าราชการ	26(23.60)	52(47.30)			
อื่นๆ	2(1.80)	4(3.60)			
<b>กลุ่มงาน</b>			7.780	2	0.020
สนับสนุนวิชาการ	14(12.70)	48(46.30)			
คลินิกห้องปฏิบัติการ	4(3.60)	8(7.30)			
วิชาการ	18(16.40)	18(32.70)			
<b>อายุ</b>			5.700	3	0.127
ต่ำกว่า 30 ปีลงมา	6(5.50)	6(5.50)			
31 - 40 ปี	15(14.50)	22(14.50)			
41 - 50 ปี	10(9.10)	30(27.30)			
50 ปี ขึ้นไป	4(3.60)	16(14.50)			

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

ความรู้	ความพึงพอใจ		$\chi^2$	df	P-Value
	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจมาก			
			0.337	1	0.561
ความรู้น้อย	13 (11.80)	31 (28.20)			
ความรู้มาก	23 (20.90)	43 (39.10)			

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ การให้บริการงานพัสดุ

ในภาพรวมพบว่าข้อเสนอแนะการให้บริการงานพัสดุ พบสูงสุดควรมีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุ แจกจ่ายให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ 82.35 รองลงมา ควรมีผังขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล และควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ 70.58 และ 52.49 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของบุคลากร ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรีจำแนกตามข้อเสนอแนะ (n= 34)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุ แจกจ่ายให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล สาขาวิชา ที่เกี่ยวข้อง	28	82.35
2. ควรมีผังขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล	24	70.58
3. ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการจัดซื้อจัดจ้าง	18	52.49

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ งานพัสดุของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุและความพึงลักษณะพอใจในการให้บริการงานพัสดุ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ได้จากการค้นคว้าจากตำราเอกสารต่างๆ และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC คำนวณหาค่าทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน Chi – Square test และ Fisher Exact

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปทางประชากร

ในภาพรวม พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 78.20 มากกว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 21.80 มีอายุส่วนมากอยู่ระหว่าง ช่วง อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 โดยมีอายุเฉลี่ย 41.82 ปี ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 54.54 มีตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 70.90 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน (กลุ่มบริหารทั่วไป/ยุทธศาสตร์ฯ/พัฒนาองค์กร/นวัตกรรมฯ/สื่อสารฯ) คิดเป็นร้อยละ 56.36

##### ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ

ในภาพรวม พบส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 60.00 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการรับรู้งานพัสดุสูงสุด เรื่องความหมายปีงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ย 0.82 ส่วนการรับรู้งานพัสดุระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงไม่เกินเท่าใด โดยมีค่าเฉลี่ย 0.69

##### ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการสระบุรี

ในภาพรวมพบส่วนใหญ่มีพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.27 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่องานพัสดุ ในด้านการให้บริการสูงสุดคือมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ และมีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.872 ในด้านด้านขั้นตอนการให้บริการพบสูงสุดคือความชัดเจน

ของข้อมูลในการให้บริการ และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.745 และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบสูงสุดคือการให้ความสะดวกในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.818 ส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจต่องานพัสดุในด้านขั้นตอนการให้บริการคือ ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ

#### ส่วนที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ

**เพศและกลุ่มงาน** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**อายุ การศึกษาตำแหน่ง และความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ การให้บริการงานพัสดุ

พบว่า ควรมีระเบียบ/แนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างของงานพัสดุแจกจ่ายให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล สาขาวิชาฯ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีผังขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่แต่ละกลุ่มงาน/บุคคล และควรมีการจัดอบรมให้ผู้เกี่ยวข้อง

### 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายดังนี้

**ด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี**

ในภาพรวม พบส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 60.0 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรบางส่วนยังไม่ได้รับการอบรมโดยเฉพาะกลุ่มลูกจ้างประจำและชั่วคราว และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีการรับรู้งานพัสดุสูงสุด เรื่องความหมายปีงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ย 0.82 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรบางส่วนได้รับการอบรมเสริมความรู้ในเรื่องงานพัสดุในช่วงปีที่ผ่านมา ส่วนการรับรู้งานพัสดุระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงไม่เกินเท่าใด โดยมีค่าเฉลี่ย 0.69 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรบางส่วนยังไม่เคยได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการซื้อหรือจ้างของพัสดุจึงขาดความใส่ใจที่จะศึกษาหาความรู้

### ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัด สระบุรี

ในภาพรวมพบส่วนใหญ่มีพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.27 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พัสดุมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลาและเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าความพึงพอใจต่องานพัสดุ ในด้านการให้บริการสูงสุดคือมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการและมีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.872 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พัสดุมีความพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจยึดหลัก I SMART ในด้าน ขั้นตอนการให้บริการพบสูงสุดคือความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการและความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.745 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการโดยหลัก I SMART และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบสูงสุดคือการให้ความสะดวกในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.818 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการโดยหลัก I SMART ส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจต่องานพัสดุในด้านขั้นตอนการให้บริการคือ ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.672 สอดคล้องกับการศึกษาของ ประจักษ์ ศรีจำปา (2553) ศึกษาความเข้าใจการบริหารงานพัสดุพบว่า คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีความยุ่งยากหลาย ขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานพัสดุเป็นการ ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งกำหนดอำนาจ หน้าที่และแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านงานพัสดุสามารถนำมาใช้อ้างอิง ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและบุคลากร ภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญารัตน์ ประทุม (2561) ที่พบว่าการ วางแผนและบริหารงานพัสดุ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดไว้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

### ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทั่วไปทางประชากร ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ ต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

**เพศ** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีการใช้บริการงานพัสดุมากกว่าเพศชาย

**อายุ** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**การศึกษา** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตำแหน่ง** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



**กลุ่มงาน** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมีการใช้บริการงานพัสดุมากกว่าสายอื่นๆ

**ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านพัสดุอยู่ก่อนแล้ว เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำอยู่แล้ว

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

1. ควรเพิ่มด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ โดยเน้นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเฉพาะวงเงิน และความหมายของครุภัณฑ์แก่บุคลากรทุกระดับ
2. ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการหรือลดระยะเวลาดำเนินการที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
3. ควรปรับปรุง จัดให้มีระบบเบิก-จ่ายและข้อมูลครุภัณฑ์ที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน
4. เจ้าหน้าที่พัสดุควรตรงสายงาน ตรงตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหรือมีความเชี่ยวชาญในงานพัสดุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ
5. ควรเพิ่มช่องทางในการตรวจสอบติดตามการให้บริการที่สะดวก เช่น ผ่านระบบออนไลน์

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่แตกต่างกันไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุในด้านต่าง ๆ
2. ควรมีการศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้ใช้บริการงานพัสดุในด้านต่าง ๆ ในเชิงลึก เพื่อให้รับทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา  
วิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร (2533). **ผู้ใช้และบริการผู้ใช้**. เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น  
หน่วยที่ 1-7 หน้า 161 – 202. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชรีณี เดชจندا. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงสามตำ  
เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล .
- ดลวี คำมี. (2552). **การพัฒนาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช.  
จังหวัด พิษณุโลก**.
- ธงชัย ยิ้มแยม. (2553). **กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุงของ  
กองบิน 46. อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- บุญสุดา แก้วกระจาย. (2554). **ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประจักษ์ ศรีจำปา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
พื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2547). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต  
สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- มัลลี เวชชาชวะ. (2516). **การบริหารงานพัสดุ (ฉบับแก้ไข)**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนา-  
บริหารศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ  
ทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ลัดดา ทองทา. (2552). **ปัญหาการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา**. ปริญญาโท  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรรณ ศรีเพ็ญ. (2538). **ปัญหาการบริหารพัสดุของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**.  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ:กรุงเทพฯ.
- วราภาณี วัตถุ. (2552). **การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการบริหารงานพัสดุสำหรับ  
การฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานีและศูนย์เครือข่าย**.  
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) National Research Council of Thailand  
(NRCT) 196 ถนน พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บ๊อบแบงก์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทพานิช และปริญ ลักขิตานนท์. (2546). **การบริหาร  
การตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สมหมาย เปี้ยถนอม (2551). **รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการ  
จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม** : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา  
สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุพจน์ วิริยะสาธ. (2554). **คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุภาพร ยอดธรรมมา. (2547). **การบริหารงานพัสดุในสถานศึกษาชั้น พื้นฐานขนาดเล็กสังกัด**.  
สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต 2.
- สุรพล เย็นเจริญ. (2543). **ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ  
มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโท  
กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- หวน พันธุ์พันธ์ (2528). **งานพัสดุ**. งานพัสดุและสินทรัพย์. โรงเรียนเจนนวิทยาคม อำเภอภูพานยาว  
จังหวัดพะเยา. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 36.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : ไยใหม่ ศรีเอทีพี กรุ๊ป.
- อุทัยพรรณ สุดใจ . (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์**  
อุทัยพรรณ สุดใจ . (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์**  
**แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall. Parasuraman, A,

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ  
งานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

**คำชี้แจง**

งานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่ติดต่อราชการกับ งานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรีขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพื่อคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์และเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของงานพัสดุ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ต่อไป

**แบบสอบถามมี 4 ส่วน**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ .....ปี (จำนวนเต็ม)
3. ระดับการศึกษา  1) มัธยมศึกษา  2) อนุปริญญา  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี.....
4. ตำแหน่ง  1) ลูกจ้าง  2) พนักงานราชการ  
 3) ข้าราชการ  4) อื่นๆ

5. สถานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงาน/กลุ่มโรค/งาน

.....

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานงานพัสดุ

6. ปีงบประมาณ หมายถึงข้อใด

- 1) 1 มกราคม - 31 ธันวาคม ของทุกปี       3) 1 ตุลาคม - 30 กันยายน ของปีถัดไป  
 3) 1 กันยายน - 30 สิงหาคม ของปีถัดไป       4) 1 พฤศจิกายน - 31 ตุลาคม ของปีถัดไป

7. การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินไม่เกินเท่าใด

- 1) ไม่เกิน 100,000 บาท       2) ไม่เกิน 200,000 บาท  
 3) ไม่เกิน 300,000 บาท       4) ไม่เกิน 500,000 บาท

8. ข้อใดเป็นครุภัณฑ์

- 1) กระจก       2) คลิปหนีบกระดาษ  
 3) โน้ตบุ๊ก       4) ปากกาเขียนบอร์ด

9. ข้อใดเป็นวัสดุ

- 1) เครื่องพิมพ์ดีด       2) ตลับหมึก  
 3) เครื่องดับเพลิงชนิดผงเคมี       4) เครื่องคอมพิวเตอร์



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p><b>1. ผู้ให้บริการ</b></p> <p>1.1 มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี</p> <p>1.2 มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ</p> <p>1.3 มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>1.4 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ</p> <p><b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <p>2.1 ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ</p> <p>2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>2.3 การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ</p> <p>2.4 ความโปร่งใสในการให้บริการ</p> <p><b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <p>3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ</p> <p>3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่</p>					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

- ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการด้านพัสดุอย่างไร

.....

.....

.....

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายปรมัตต์ สุหาพันธุ์  
วันเกิด 3 พฤศจิกายน 2520  
สถานที่เกิด จังหวัดมหาสารคาม  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน จังหวัดบุรีรัมย์  
ตำแหน่งหน้าที่การงาน นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ  
สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี  
โทร. 036 239304

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บรบ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม